

## بحث بعنوان

# متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي

إعداد

د. صافيناز محمد محمد أبو زيد

أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان



## الملخص

هدفت الدراسة الى تحديد أهم المتطلبات اللازمة للتحويل الى الرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية ، وتحديد أهم الصعوبات التي تواجه هذا التحويل وصولاً لمجموعة من المقترحات التي تزيد من تفعيل التحويل للرقمية المعلوماتية ، حيث الدراسة وصفية اعتمدت على المنهج العلمي بواسطة المسح الاجتماعي الشامل لجميع المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي والبالغ عددهم ( 62 ) مفردة، واستخدمت الباحثة استمارة استبيان ،وتوصلت الدراسة الى المتطلبات المالية من اكثر العناصر احتياجاً للتحويل للرقمية المعلوماتية متمثلة في توفير الدعم المالي المناسب لمواكبة سير العمل وتحديث البنية التحتية اللازمة ، وكذلك تدعيم الكوادر البشرية وبناء قدراتهم من خلال تدريبهم على استخدام البرنامج الرقمية ونقل الخبرات بين العاملين وتسهيل عملية التشبيك بين الادارات الاجتماعية.

**الكلمات المفتاحية :** المتطلبات - الرقمية المعلوماتية - خدمات الرعاية الاجتماعية

## Summary

The study aimed to determine the most important requirements for the transition to digital informatics to improve social welfare services, and to identify the most important difficulties facing this shift, in order to arrive at a set of proposals that increase the activation of the shift to digital informatics. Where the study was descriptive and relied on the scientific method by means of a comprehensive social survey of all officials of the Ministry of Social Solidarity, which numbered (62) single, and the researcher used a questionnaire form, and the study reached the financial requirements of one of the elements most in need of the transformation to digital information represented in the provision of appropriate financial support to keep pace with the progress of work and update The necessary infrastructure, as well as advocating human cadres and building their capabilities by training them to use the digital program, transferring experiences between workers and facilitating the process of networking between social departments

**key words:** Requirements – Digital Informatics – Social Care Services

**أولاً: مشكلة الدراسة:**

التنمية تعتبر من الموضوعات الهامة والتي يهتم بها العديد من الدول سواء النامية لو المتقدمة، حيث نجد الكثير من المجتمعات تسعى الى الوصول الى اقصى درجة من التنمية لتشمل جميع الجوانب المختلفة. (التابعى، 2007، ص106)

وتعتبر المؤسسات الاجتماعية من اهم الاليات لتحقيق التغير الاجتماعى وهى الاقدر على اشباع الاحتياجات المختلفة لكافة افراد المجتمع ومواجهة المشكلات التى تعانى منها لتحقيق التقدم المنشود. (رشوان، 2006، ص110)

ولا يتحقق هذا الامن خلال وجود دافع قوى من جانب العاملين للعمل على تحسين الخدمات المقدمة للشعور بالرضا من جانب العملاء المسفيدة من الخدمة. (meistea.2005, p58)

وتشكل الرقمية المعلوماتية القوى العظمى داخل المجتمعات خاصة فى ظل التحول لتكنولوجيا المعلومات، حيث حوالى 65% من سكان العالم لديهم القدرة العالية على استخدام الرقمية المعلوماتية ، وحوالى 35% ليس لديهم القدرة على استيعاب التكنولوجيا وعدم القدرة على استخدامها. (الدبيس ، يابن2012، ص7)

ومن اكثر الاتجاهات الحديثة التى اتجهت اليه الحكومة المصرية بالوقت الحاضر وهو صدور قرار جمهورى عام 2017 هدفة الاتجاه الى الرقمية المعلوماتية لتقديم تحسين الخدمات داخل المؤسسات الاجتماعية والهيئات المختلفة وتقديمها بصورة أفضل حتى تمتاز بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية. (Lee -Geller &Lee. 2019.p208)

ويتحقق ذلك من خلال نبنى استراتيجية واضحة تتمثل فى تدعيم الثقة فى اداء الحكومة، ورفع كفاءة العاملين، تحسين وتدعيم القيم، بالإضافة الى تحسين كافة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين. (Twizeyimana & Andersson 2019.p167)

وقد اطلقت جمهورية مصر العربية خطة لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة 2030م من خلال وضع استراتيجية تتصل فى الاتجاه للرقمية المعلوماتية بداخل الهيئات الاجتماعية المختلفة سواء الحكومية بالإضافة الى الأهلية. (الاتحاد الافريقى 2020- 2030)

والرقمية المعلوماتية هى مرحلة أنتقالية من الأستخدام الورقى الى تكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيق برامج الحاسب الالى لتحقيق التكامل والتنسيق بين الادارات المختلفة لتسهيل تقديم الخدمات الاجتماعية للعاملين وزيادة كفاءة المؤسسات. (عبد الهادى، 2015، صص 113- 114)

والثورة المعلوماتية أصبحت حدثاً هاماً فى أحداث التغييرات الشاملة فى كافة برامج الرعاية الاجتماعية بالعديد من المؤسسات والتي تساهم الى زيادة التفاعل بين كافة الأدارات وتسهيل

عملية الحصول على البيانات والمعلومات بهدف تنمية مهارات الاتصال الالكتروني الفعال المباشر مع متلقي الخدمة. ( الدهشان ، 2016 ، ص 312 )

وتعتبر وزارة التضامن الاجتماعي كمؤسسة تخطيطية هدفها التكامل بين الخدمات والتنسيق بين الادارات ، لذا وجب تحديد أهم المتطلبات اللازمة والتي تساعد على تطبيق الرقمية المعلوماتية وتوجيهها نحو أهدافها وتحقيق الاستخدام الجيد من قبل العاملين. (وزارة التخطيط، 2019) **ثانياً: الدراسات المتصلة بالدراسة:**

- دراسة ( الغويط ، 2006 ) اسنهدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية، وتوصلت الى أهمية العمليات الادارية العليا والتي يجب اتباعها داخل المؤسسات الاجتماعية والمتمثلة في ( التنسيق، التخطيط ، الاتصال للمعلوماتية الالكترونية ، ومع الاعداد الجيد للكوادر البشرية.

- دراسة ( اليمدى ، 2010 ) تناولت الدراسة الاراء حول مشروع الحكومة الالكترونية ، وتم استنتاج انه لتحقيق المعلوماتية الالكترونية داخل المؤسسات الاجتماعية يجب توفير الكوادر البشرية المؤهلة للعمل التقنى مع توفير تقنية المعلومات الوفيرة.

- دراسة ( العوضى، 2010 ) أوضحت الدراسة أهم المعوقات الادارية والمالية والبشرية التي تواجه الهيئة العامة للكتاب نتيجة استخدام اتحول الرقمية، وتوصلت الى اختراق النظام الامنى للاجهزة للحصول على البيانات والمعلومات من اكثر المعوقات الى واجهتها ، وعدم التكامل والتنسيق بين الادارات، بالاضافة الى ضعف الجوانب المادية.

- دراسة ( ابو هرجة ، 2012 ) أوضحت الدراسة معرفة الوعي التخطيطي للاخصائيين الاجتماعيين وذلك للعمل على تحسين اداء العمل ، واكدت الدراسة الى اهمية تحقيق التناسق والتكامل بين الوحدات الاجتماعية.

- دراسة (Antonio Aloisi .2018)

أستهدفت الدراسة معرفة الآثار الناتجة عن استخدام المنصات الرقمية ومدى تأثيرها على العمل ، وتوصلت الدراسة الى انه يجب استخدام مجموعة من الاجراءات والاليات الفعالة والتي تساهم فى تحقيق المعلوماتية الرقمية داخل العمل والتي تزيد من كفاءة العمل سواء لمتلقى الخدمة او للمؤسسة.

- دراسة (Silvia Parusheva. 2019)

ركزت الدراسة فى التعرف على أهم العقبات التي تعوق عملية التحول الى الرقمية المعلوماتية بالمؤسسات الاجتماعية ، وتوصلت النتائج الى أهمية توفير معلومات وبيانات رقمية كافية تساهم فى سهولة تطبيق التقنيات الالكترونية ، وتدريب الكوادر البشرية داخل المؤسسة على تطبيقها.

## - دراسة (Panov, s. &amp; et al. 2019)

تناولت الدراسة معوقات عملية التحول الى الرقمية المعلوماتية بالمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية لاحداث التنمية الشاملة ، وتوصلت الى أن عدم مواكبة المؤسسات للتطور التكنولوجي سوف يؤدي الى فقدانها العديد من البيانات والمعلومات بالاضافة الى ضعف مكانتها داخل الدولة.

- دراسة ( عبد الوهاب ، 2019 ) تناولت الدراسة تحديد الأسباب التي تحول دون تطبيق حصول المستفيد من الخدمات المقدمة بالحكومة الالكترونية، وتوصلت الى أن هناك العديد من العقبات اهما عدم وجود وعى لدى العاملين بالية العمل.

- دراسة ( كامل ، 2019 ) استهدفت الدراسة التعرف على أهم الصعوبات المرتبطة بعملية التحول الرقمية والتي تواجه تنفيذ المشروعات والتي لها تأثير على تحقيق التحول الرقمية بالصورة المطلوبة، وتوصلت الى أن أكثر العقبات تمثلت فى عدم تحديد الاليات والمعايير الواضحة للتحول للرقمية المعلوماتية  
وبتحليل الدراسات السابقة نجد أن:

- ركزت بعض الدراسات على موضوع أهمية التحول الرقمية وذلك لنجاح الحكومة الالكترونية ( كما وضع فى دراسة الغويط، اليحمدي).
- كما أوضحت بعض الدراسات المعوقات التي تواجه العديد من المؤسسات الاجتماعية نتيجة التحول الى الرقمية المعلوماتية وذلك بهدف إحداث التنمية الشاملة ( كما اتضح فى دراسة العوضى،Panov).
- وهناك دراسات أكدت على ان التحول الرقمية كوسيلة للإصلاح الادارى لتطوير برامج الرعاية الاجتماعية بالاضافة الى تنمية الوعى لدى العاملين بالرقمية المعلوماتية ( كدراسة أبوهرجة).
- تناولت بعض الدراسات المعوقات التي تواجه تطبيق المعلوماتية الرقمية والتي لها تأثير على العمل داخل المؤسسات ( كدراسة عبد الوهاب، كامل ، Silvia ، Antonio )
- وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فى تحديد مشكلة الدراسة وهى " متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كألية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية"
- استفادت الدراسة من الدراسات السابقة فى تحديد متغيرات الدراسة الحالية.

وتأسيساً على ما سبق يتضح أن هناك :

أهمية كبير لاستخدام الرقمية المعلوماتية بالمؤسسات الحكومية نظراً لمعاناة العديد منها بالروتينية والجمود وعدم التغيير والتي قد تؤثر على عدم قدرتها على استيفاء خدماتها لكافة أفراد المجتمع بسهولة.

فالرقمية المعلوماتية قد تساهم في تحديث الخدمات ورفع كفاءة وفعالية المؤسسات الحكومية لأنها تعتمد على بيانات ومعلوماتية رقمية شاملة لكافة خدمات المؤسسة والتي تسهل الحصول عليها من خلال الحاسب الالى

وتأسيساً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الاجابة على التساؤلات التالية

1- تحديد المتطلبات اللازمة للتحويل للرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية .

2- تحديد الصعوبات التي تواجه التحويل للرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى.

3- تحديد المقترحات اللازمة للتحويل الى الرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى.

وتحدد صياغة مشكلة الدراسة الحالية في تحديد أهم متطلبات التحويل للرقمية المعلوماتية كألية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية"

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1- تعتبر الدراسة عملية من العمليات الاساسية فى التخطيط والتي تستهدف تحديد أهم المتطلبات الأساسية للرقمية المعلوماتية بوزارة التضامن الاجتماعى.

2- تحاول الدراسة إثراء الدراسات العلمية فى مجال التحويل للمعلوماتية الرقمية بداخل المؤسسات الخدمية والتي تساهم فى تسهيل توصيل الخدمات للمستفيدين بكل سهولة.

3- يعتبر التحويل الى الرقمية المعلوماتية سياسة تسعى اليها وزارة التضامن الاجتماعى وذلك لتعديل الية خدماتها وذلك لربط الوزارة بشبكة معلومات موحدة تسهل عملها.

4- أكدت العديد من الدراسات على اهمية التحويل الى الرقمية المعلوماتية والتأكيد على تطبيقها بشتى المؤسسات الاجتماعية.

5- تعتبر تكنولوجيا المعلومات من اهم الاتجاعات التي تسعى الى تحقيقها العديد من الدول والتي تساهم بدورها فى توجيه صانعى القرار الى احداث التغيير الشامل داخل المؤسسات

الحكومية والاهلية وذلك لتحسين جودة العمل داخلها. (امين: 2018:ص 7)

6- مرور المجتمع بتغييرات وازمات قد تؤثر على سير عملها الامر الذى يحتم عليها تحويل عملها من العمل التقليدى الى الالكترونى والذى يمكن استخدامه بأى وقت.

## رابعاً: أهداف الدراسة:

## الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (1) تحديد متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية وذلك لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- (2) تحديد الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية من اجل تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- (3) تحديد مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- (4) التوصل إلى تصور مقترح لتفعيل التحول للرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

## خامساً: تساؤلات الدراسة:

- (1) التساؤل الأول: " ما متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ":

## ويمكن الاجابة على هذا التساؤل من خلال المحاور التالية:

1. المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية.
  2. المتطلبات الخاصة ببناء القدرات.
  3. المتطلبات الخاصة بتوفير قاعدة بيانات ومعلومات.
  4. المتطلبات التنظيمية.
  5. المتطلبات المالية.
- (2) التساؤل الثاني: ما الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.



(3) **التساؤل الثالث:** ما المقترحات اللازمة لتفعيل التحول للرقمية المعلوماتية من أجل تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

سادساً: مفاهيم الدراسة:

#### المتطلبات:

#### يعرف معجم العلوم الاجتماعية

بأنه " مجموعة من الاحتياجات التي يشعر بها الافراد والجماعات بالاضافة الى المنظمات الاجتماعية وذلك لاداء عمل معين أو مواجهة خلل قد تواجه العديد من المجتمعات. (بدوى ، 1997 ، ص 313).

#### والمتطلب بمعجم ويبستر

" هو الشئ الذي ينبغي توفيرة سواء للفرد أو المجتمع" (WEBSTER,1991, P1071).

#### ويعرف معجم اكسفورد المتطلب

" هدف يلزم ان يتوفر وذلك لتحقيق اهداف معينة" (OXFORED,1993.P 732)

#### ويمكن تحديد المفهوم إجرائياً بتلك الدراسة بأنها

1- مجموعة من المتطلبات التي يمكن ان تتوافر داخل وزارة التضامن الاجتماعي للتحويل الى الرقمية المعلوماتية.  
2- تتحدد تلك المتطلبات في ( كوادر بشرية، بناء قدرات، قاعدة بيانات ومعلومات، تنظيمية، مالية).

3- تساهم تلك المتطلبات على تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي لوصولها للمستفيد بسهولة وبصورة عالية من الكفاءة.

#### مفهوم الرقمية المعلوماتية

تعرف بأنه عملية هدفها استخدام برامج الحاسب الالى بهدف إحداث تغييرات شاملة بجميع الانظمة داخل المؤسسات الاجتماعية. (Terry, 2009.p17)

كما تعرف الرقمية المعلوماتية بأنها التحول الى تقنيات الكترونية محكمة الاجراءات والطرق. ( الحجيلان، 2018، ص 15)

هى عملية يتم من خلالها جمع اكبر قدر من المعلومات لتحويلها الى بيانات معلوماتية الكترونية فى شكل وسائط تخزين بهدف الاطلاع عليها بواسطة برامج الحاسب الالى. (Odis,2014,p,65)

كما تعرف بأنها وسيلة لاحتلال العمل بالمؤسسات من الطرق التقليدية الرسمية والمتبعة الى طرق الكترونية معتمدة على التكنولوجيا الرقمية التي تساهم بطريقة فاعلة الى زيادة اداء العاملين مع رفع الانتاجية.( البار، 2018، ص 1)

وتعرف بأنها عملية أنتقال همل المؤسسة من التعامل التقليدي القائم على الاتصال المباشر بالافراد الى التعامل المرن من خلال البيانات والمعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة بالمؤسسة للوصول الى درجة عالية من الفعالية فى تقديم الخدمة للمستفيد.( على ، 2011، ص 27)

ومن أهم المكونات الاساسية لتوفير بيئة رقمية داخل المؤسسات قادرة على تقديم

#### الخدمات لمتلقى الخدمة :

- البيانات تتشكل فى صورة رقمية.
- الوسائل التكنولوجية الحديثة لسهولة الوصول للمعلومة.
- التقنية المستخدمة متاحة لكافة المستخدمين.( طاشور، 2014)

ويمكن تحديد المفهوم اجرائيا بالدراسة الحالية فى التالى:

1- هى استراتيجية قومية تسعى الى تطبيقها الدولة على كافة القطاعات الخدمية فى المجتمع سواء الحكومية والاهلية.

2- تتضمن تحويل العمل بالمؤسسات من نظامها التقليدى اليدوى لى نظام رقمى يحتوى على بيانات ومعلومات تطبق من خلال تكنولوجيا المعلومات.

3- تلك النظام يوفر الوقت والجهد على العاملين.

4- يتم من خلاله التعامل مع أكبر عدد من المواطنين المستحقة للخدمة.

#### مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية

تعرف بأنها مجموعة من الخدمات التى تقدم من خلال المؤسسات الاجتماعية بأنوتعها المختلفة حكومية أو أهلية بهدف أشباع الحاجات وحل المشكلا لتحسين الحالة الاجتماعية لجميع أفراد المجتمع.(Ruth 1987, p:744)

وتعرف كذلك بأنها جميع الخدمات اللازمة والتى تساهم فى القضاء على التهديدات التى

تواجه أفراد المجتمع (Baldock 2014 , p74)

وهي أيضاً نظام يسعى الى مساعدة الافراد من خلال تقديم العديد من الخدمات التي تساهم في أشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وذلك لتحقيق الامان الاجتماعى والاستقرار لتحقيق الرفاهية الاجتماعية أفراد المجتمع . (Barton.1991 p: 61)

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة:

### (1) نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية التي تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وكذلك فالدراسات الوصفية لديها القدرة على تقديم بعض التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

### (2) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعى الشامل للمسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعى وعددهم (62) مفردة.

### (3) حدود الدراسة:

#### (أ) الحدود المكانية:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة فى المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعى بمحافظة القاهرة وتم توزيعهم على الادارات التالية:

### جدول رقم (1)

#### يوضح توزيع المسؤولين لمجتمع البحث

م	البيان	عدد المسؤولين
1	ادارة التخطيط	12
2	ادارة عامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار	9
3	ادارة التنظيم والادارة	23
4	ادارة عامة للمتابعة	18
	الإجمالي	62

**مبررات اختيار المجال المكانى:**

- 1- اتجاة وزارة التضامن الاجتماعى الى سياسة الرقمية المعلوماتية لتحسين خدماتها.
- 2- تعدد الخدمات الاجتماعية التى تقدمها وزارة التضامن الاجتماعى للقنات المختلفة بالمجتمع.
- 3- تعانى وزارة التضامن من العديد من البيروقراطية والجمود فى تقديم خدماتها لذا يجب تحديد اهم المتطلبات التى تحتاجها الوزارة للاتجاة للرقمية المعلوماتية.
- 4- التعاون من جانب المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعى لتسهيل مهمة الباحثة.
- 5- تعتبر وزارة التضامن الاجتماعى من اكثر الوزارات المرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية عامة والتخطيط الاجتماعى خاصة لذا حرصت الباحثة على تطبيق الدراسة بها.

**(ب) الحدود البشرية:**

تمثلت الحدود البشرية للدراسة فى المسؤولين بأدارات وزارة التضامن الاجتماعى بمحافظة القاهرة، والبالغ عددهم (62) مفردة.

**(ج) الحدود الزمنية:**

استغرقت فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت 2020/6/5م إلي 2020/9/30م

**(4) أدوات الدراسة:**

تمثلت أدوات جمع البيانات فى:

- استمارة استبيان للمسئولين حول متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى:
  - وتم تصميم الأداة طبقاً للخطوات التالية:
1. قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للمسئولين حول متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى بمحافظة القاهرة.
  2. اشتملت استمارة استبيان المسؤولين على المحاور التالية:
    - المحور الأول: البيانات الأولية.
    - المحور الثانى: متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى.

- **المحور الثالث:** الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- **المحور الرابع:** مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
3. **صدق الأداة:**

(أ) **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):**

تم عرض الأداة على عدد (5) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (80%) وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

(ب) **صدق الاتساق الداخلي:**

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان المسئولين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من المسئولين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

**جدول رقم (2)**

**يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان المسئولين ودرجة الاستبيان ككل**

(ن=10)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
1	متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي	0.859	**
2	الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي	0.907	**
3	مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي	0.877	**

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

## يوضح الجدول السابق أن:

أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (0.01) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

## 4. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان المسؤولين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (10) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة.

وقد جاءت النتائج كما يلي:

## جدول رقم (3)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=10)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
1	متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي	0.91
2	الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي	0.90
3	مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي	0.87
	ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل	0.89

## يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(3) تحديد مستوى متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية بوزارة التضامن الاجتماعي:

للحكم على مستوى متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية بوزارة التضامن الاجتماعي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة ( $3 - 1 = 2$ )، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $2/3 = 0.67$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

#### جدول رقم (4)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

(4) أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعامل ارتباط بيرسون.

ثامناً عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف المسؤولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح وصف المسؤولين مجتمع الدراسة (ن=62)

م	المتغيرات الكمية	ك	%
1	السن	43	9
2	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	17	6
م	النوع	ك	%
1	ذكر	23	37.1
2	أنثى	39	62.9
المجموع		62	100
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
1	أعزب	10	16.1
2	متزوج	37	59.7
3	مطلق	6	9.7
4	أرمل	9	14.5
المجموع		62	100
م	المؤهل العلمي	ك	%
1	مؤهل فوق المتوسط	17	27.4
2	مؤهل جامعي	37	59.7
3	دراسات عليا	8	12.9
المجموع		62	100
م	الدورات التدريبية التي حصل عليها	ك	%
1	ولا دورة	20	32.3
2	1 أقل من 2	15	24.2
3	2 أقل من 5	17	27.4
4	5 فأكثر	10	16.1
المجموع		62	100
م	الوظيفة	ك	%
1	مدير إدارة	4	6.5
2	رئيس قسم	5	8.1
3	أخصائي معلومات وبيانات	7	11.3
4	أخصائي متابعة	11	17.7
5	أخصائي اجتماعي	8	12.9
6	إداري	27	43.5
المجموع		62	100



## يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين (43) سنة، وبانحراف معياري (9) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (17) سنة، وبانحراف معياري (6) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسؤولين إناث بنسبة (62.9%)، بينما الذكور بنسبة (37.1%).
- أكبر نسبة من المسؤولين متزوجين بنسبة (59.7%)، يليها أعزب بنسبة (16.1%)، ثم أرمل بنسبة (14.5%)، وأخيراً مطلق بنسبة (9.7%).
- أكبر نسبة من المسؤولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (59.7%)، يليها الحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط بنسبة (27.4%)، وأخيراً الحاصلين علي دراسات عليا بنسبة (12.9%).
- أكبر نسبة من المسؤولين لم يحصلوا على دورات تدريبية بنسبة (32.3%) تليها من 2 الى اقل من 5 دورات بنسبة (27.4%) ثم من 1 لاقل من 3 بنسبة (24.2%) واخيرا 5 دورات تدريبية فأكثر بنسبة (16.1%).
- أكبر نسبة من المسؤولين وظيفتهم إداري بنسبة (43.5%)، يليها أخصائي متابعة بنسبة (17.7%)، ثم أخصائي اجتماعي بنسبة (12.9%)، يليها أخصائي نظم معلومات بنسبة (11.3%)، ثم رئيس قسم بنسبة (8.1%)، وأخيراً مدير إدارة بنسبة (6.5%).

المحور الثاني: متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي:  
(1) المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية:

جدول رقم (6) يوضح المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية (ن=62)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	توفير كوادر بشرية مؤهلة للعمل بالنظام الرقمي المعلوماتي	53	85.5	7	11.3	2	3.2	2.82	0.46	1
2	تقديم دورات تدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات	51	82.3	10	16.1	1	1.6	2.81	0.44	2
3	استقطاب الكفاءات المهنية في مجال الرقمية المعلوماتية	20	32.3	36	58.1	6	9.7	2.23	0.61	5
4	تطوير القيادات في مجال التحول للرقمية المعلوماتية	22	35.5	37	59.7	3	4.8	2.31	0.56	4
5	وضع سياسات لتطوير أداء العاملين في مجال التحول للرقمية المعلوماتية	26	41.9	35	56.5	1	1.6	2.4	0.53	3
مستوى مرتفع	البعد ككل							2.51	0.34	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.51)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير كوادر بشرية مؤهلة للعمل بالنظام الرقمي المعلوماتي بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني تقديم دورات تدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (2.81)، ثم الترتيب الثالث وضع سياسات لتطوير أداء العاملين في مجال التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.4)، وبالترتيب الرابع تطوير القيادات في مجال التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.31) وأخيراً الترتيب الخامس استقطاب الكفاءات المهنية في مجال الرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.23). وهذا ما اتفق مع دراسة كلا من (اليحمدي 2010) والتي أكدت على أهمية توافر الكوادر البشرية اللازمة لتحقيق الرقمية المعلوماتية.

## (2) المتطلبات الخاصة ببناء القدرات:

## جدول رقم (7) يوضح المتطلبات الخاصة ببناء القدرات (ن=62)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.34	2.87	-	-	12.9	8	87.1	54	تقديم دورات تخصصية في مجال التحول للرقمية المعلوماتية	1
5	0.64	2.31	9.7	6	50	31	40.3	25	تصميم برامج لتسهيل عملية التشبيك بين الإدارات	2
3	0.53	2.42	1.6	1	54.8	34	43.5	27	الإلمام بالبرامج الفاعلة في مجال التحول للرقمية المعلوماتية	3
6	0.55	2.29	4.8	3	61.3	38	33.9	21	تقديم برامج لبناء الجانب المعرفي للعاملين	4
2	0.56	2.6	3.2	2	33.9	21	62.9	39	تدريب العاملين على استخدام البرنامج الرقمي	5
4	0.49	2.39	-	-	61.3	38	38.7	24	نقل الخبرات بين العاملين في مجال الرقمية المعلوماتية	6
مستوى مرتفع	0.31	2.48	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى المتطلبات الخاصة ببناء القدرات كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.48)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقديم دورات تخصصية في مجال التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني تدريب العاملين على استخدام البرنامج الرقمي بمتوسط حسابي (2.6)، ثم الترتيب الثالث الإلمام بالبرامج الفاعلة في مجال التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.42)، وتليها بالترتيب الرابع نقل الخبرات بين العاملين في مجال الرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.39) وجاء الترتيب الخامس تصميم برامج لتسهيل عملية التشبيك بين الإدارات بمتوسط حسابي (2.31)، وأخيراً الترتيب السادس تقديم برامج لبناء الجانب المعرفي للعاملين بمتوسط حسابي (2.29)، واتفق ذلك مع دراسة (ابوهريجة 2012) والذي أكد على أهمية الاهتمام بالعاملين لزيادة وعيهم بالعمل الإلكتروني

(3) المتطلبات الخاصة بتوفير قاعدة بيانات ومعلومات:

(4) جدول رقم (8) يوضح المتطلبات الخاصة بتوفير قاعدة بيانات ومعلوم (ن=62)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.5	2.68	1.6	1	29	18	69.4	43	تنفيذ برامج رقمي يصعب اختراقه	1
1	0.52	2.71	3.2	2	22.6	14	74.2	46	توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة	2
8	0.76	1.81	40.3	25	38.7	24	21	13	ربط الشبكة المحلية بالشبكات العالمية	3
10	0.78	1.61	56.5	35	25.8	16	17.7	11	الاطلاع على البيانات الرقمية من قبل المتخصصين فقط	4
9	0.75	1.73	45.2	28	37.1	23	17.7	11	توفير لكل مسئول حساب يسهل الدخول على شبكة المعلومات	5
7	0.7	2.06	21	13	51.6	32	27.4	17	ربط الإدارات بشبكة معلومات لسهولة التواصل	6
4	0.51	2.66	1.6	1	30.6	19	67.7	42	المحافظة على سرية المعلومات بالنظام	7
3	0.54	2.68	3.2	2	25.8	16	71	44	توفير أجهزة إلكترونية حديثة	8
6	0.64	2.23	11.3	7	54.8	34	33.9	21	تحديث الأجهزة المتاحة لاستيعاب كمية المعلومات	9
5	0.53	2.56	1.6	1	40.3	25	58.1	36	العمل على تحديث المعلومات باستمرار	10
مستوى متوسط	0.32	2.27	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات الخاصة بتوفير قاعدة بيانات ومعلومات كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.27)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة بمتوسط حسابي (2.71)، يليه الترتيب الثاني تنفيذ برامج رقمي يصعب اختراقه بمتوسط حسابي (2.68)، ثم الترتيب الثالث توفير أجهزة الكترونية حديثة بمتوسط حسابي (2.68)، وبالترتيب الرابع المحافظة على سرية المعلومات بمتوسط حسابي (2.66) وبالترتيب الخامس العمل على تحديث المعلومات باستمرار بمتوسط حسابي (2.56) وداء بالترتيب السادس تحديث الاجهزة المتاحة لاستيعاب كمية المعلومات بمتوسط حسابي (2.23) وبالترتيب السابع ربط الادارات بشبكة معلومات لسهولة التواصل بمتوسط حسابي (2.06) والترتيب الثامن ربط الشبكة المحلية بالشبكات العالمية بمتوسط حسابي (1.81) وبالترتيب التاسع توفير لكل مسئول حساب يسهل الدخول على شبكة المعلومات بمتوسط حسابي (1.73). وأخيراً الترتيب العاشر الاطلاع على البيانات الرقمية من قبل المتخصصين فقط بمتوسط حسابي (1.61) واتفقت النتائج مع دراسة (Silvia Parusheva. (2019) والذي اكد على أهمية توفير قاعدة معلومات وبيانات لسهولة تطبيق التقنيات الالكترونية.

## (5) المتطلبات التنظيمية:

جدول رقم (9) يوضح المتطلبات التنظيمية (ن=62)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.53	2.47	1.6	1	50	31	48.4	30	وضع إستراتيجية لضمان سير العمل	1
8	0.54	2.06	11.3	7	71	44	17.7	11	تحقيق التكامل والترابط بين الإدارات الاجتماعية	2
9	0.57	2.03	14.5	9	67.7	42	17.7	11	تطبيق نظام الشراكة الفعالة في العمل	3
4	0.66	2.35	9.7	6	45.2	28	45.2	28	تنظيم سير العمل وفق الهيكل التنظيمي المتبع	4
3	0.62	2.45	6.5	4	41.9	26	51.6	32	وضع أنظمة لتسهيل العمل الالكتروني	5
7	0.45	2.11	4.8	3	79	49	16.1	10	تدعيم فريق العمل القائم بالعملية المعلوماتية	6
5	0.54	2.34	3.2	2	59.7	37	37.1	23	العمل وفق نظام ديمقراطي	7
6	0.53	2.31	3.2	2	62.9	39	33.9	21	البعد عن العمل الروتيني	8
1	0.57	2.52	3.2	2	41.9	26	54.8	34	إصدار أنظمة جديدة تتوافق مع العمل الرقمي	9
مستوى متوسط	0.33	2.29	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات التنظيمية كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.29)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول إصدار أنظمة جديدة تتوافق مع العمل الرقمي بمتوسط حسابي (2.52)، يليه الترتيب الثاني وضع إستراتيجية لضمان سير العمل بمتوسط حسابي (2.47)، ثم الترتيب الثالث وضع أنظمة لتسهيل العمل الإلكتروني بمتوسط حسابي (2.45)، وجاء بالترتيب الرابع تنظيم سير العمل وفق الهيكل التنظيمي المتبع بمتوسط حسابي (2.35) والترتيب الخامس العمل وفق نظام ديمقراطي بمتوسط حسابي (2.34) والترتيب السادس البعد عن العمل الروتيني بمتوسط حسابي (2.31) والترتيب السابع تدعيم فريق العمل القائم بالعملية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.11) والترتيب الثامن تحقيق التكامل والترابط بين الإدارات الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.06) وأخيراً الترتيب التاسع تطبيق نظام الشراكة الفعالة في العمل بمتوسط حسابي (2.03).

## (6) المتطلبات المالية:

## جدول رقم (10) يوضح المتطلبات المالي (ن=62)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.48	2.79	3.2	2	14.5	9	82.3	51	توفير الدعم المالي المناسب لضمان استمرارية العمل	1
4	0.76	2.42	16.1	10	25.8	16	58.1	36	تقديم حوافز تشجيعه للعاملين لتحفيز العمل	2
2	0.52	2.65	1.6	1	32.3	20	66.1	41	تقديم الدعم المالي المناسب لتحديث البنية التحتية	3
3	0.53	2.56	1.6	1	40.3	25	58.1	36	توفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير الأجهزة المستخدمة في العمل	4
مستوى مرتفع	0.44	2.6	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات المالية كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير الدعم المالي المناسب لضمان استمرارية العمل بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني تقديم الدعم المالي المناسب لتحديث البنية التحتية بمتوسط حسابي (2.65)، ثم الترتيب الثالث توفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير الأجهزة المستخدمة في العمل بمتوسط حسابي (2.56)، وأخيراً الترتيب الرابع تقديم حوافز تشجيعية للعاملين لتحفيز العمل بمتوسط حسابي (2.42).

## جدول رقم (11)

يوضح مستوى متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المسئولين

(ن=62)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية	2.51	0.34	مرتفع	2
2	المتطلبات الخاصة ببناء القدرات	2.48	0.31	مرتفع	3
3	المتطلبات الخاصة بتوفير قاعدة بيانات ومعلومات	2.27	0.32	متوسط	5
4	المتطلبات التنظيمية	2.29	0.33	متوسط	4
5	المتطلبات المالية	2.6	0.44	مرتفع	1
	المتطلبات ككل	2.43	0.27	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى متطلبات التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.43)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المتطلبات المالية بمتوسط حسابي (2.6)، يليه الترتيب الثاني المتطلبات الخاصة بالكوادر البشرية بمتوسط حسابي (2.51)، ثم الترتيب الثالث المتطلبات الخاصة ببناء القدرات بمتوسط حسابي (2.48)، يليه الترتيب الرابع المتطلبات التنظيمية بمتوسط حسابي (2.29)، وأخيراً الترتيب الخامس المتطلبات الخاصة بتوفير قاعدة بيانات ومعلومات بمتوسط حسابي (2.27).



المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية  
بوزارة التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (12) يوضح الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية  
الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي (ن=62)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.53	2.55	1.6	1	41.9	26	56.5	35	نقص الخبرات بنظام التحول للرقمية المعلوماتية	1
3	0.73	2.29	16.1	10	38.7	24	45.2	28	عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق التحول للرقمية المعلوماتية المطلوبة	2
9	0.79	2.06	27.4	17	38.7	24	33.9	21	عدم توافر الإمكانيات البشرية اللازمة لتحقيق التحول للرقمية المعلوماتية المطلوب	3
8	0.74	2.06	24.2	15	45.2	28	30.6	19	عدم توافر الإمكانيات التنظيمية لدى المسؤولين لتحقيق التحول للرقمية المعلوماتية المطلوبة	4
4	0.68	2.26	12.9	8	48.4	30	38.7	24	ضعف النظام التكنولوجي المستخدم في العمل	5
5	0.66	2.16	14.5	9	54.8	34	30.6	19	عدم وجود رؤية واضحة للهيكل التنظيمي	6
2	0.62	2.48	6.5	4	38.7	24	54.8	34	عدم تنظيم دورات تدريبية متخصصة بالنظام الرقمي	7
6	0.64	2.08	16.1	10	59.7	37	24.2	15	ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة	8
11	0.72	1.97	27.4	17	48.4	30	24.2	15	لا توجد مرونة لتسهيل العمل	9
12	0.66	1.95	24.2	15	56.5	35	19.4	12	البيروقراطية في سير العمل	10
10	0.69	2.02	22.6	14	53.2	33	24.2	15	الخطط غير واضحة لعملية التحول للرقمية المعلوماتية	11
7	0.66	2.08	17.7	11	56.5	35	25.8	16	قلة مهارات العاملين عن الرقمية المعلوماتية	12
مستوى متوسط	0.46	2.16	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الصعوبات التي تواجه التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.16)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص الخبرات بنظام التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.55)، يليه الترتيب الثاني عدم تنظيم دورات تدريبية متخصصة بالنظام الرقمي بمتوسط حسابي (2.48)، ثم الترتيب الثالث عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق التحول للرقمية المعلوماتية المطلوبة بمتوسط حسابي (2.29) وجاء بالترتيب الرابع ضعف النظام التكنولوجي المستخدم في العمل بمتوسط حسابي (2.26) وبالترتيب الخامس عدم وجود رؤية واضحة للهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي (2.16) وتليها ترتيب السادس ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة بمتوسط حسابي (2.08) وجاءت بالترتيب السابع قلة مهارات العاملين عن الرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.08) وبالترتيب الثامن عدم توافر الإمكانيات التنظيمية لدى المسؤولين لتحقيق الرقمية المعلوماتية المطلوبة بمتوسط حسابي (2.06)، وأخيراً الترتيب الثاني عشر البيروقراطية في سير العمل بمتوسط حسابي (1.95) وانفقت نتائج الدراسة مع دراسة كلا من ( عبد الوهاب 2010 وكامل 2019)

ومع (دراسة العوضى 2020 ، ودراسة Panov 2019).

والتي اكدوا على وجود صعوبات مرتبطة بعملية التحول الرقمي . متمثلة في المعوقات الادارية والمالية والبشرية.

المحور الرابع: مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (13) يوضح مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي (ن=62)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
5	0.52	2.63	1.6	1	33.9	21	64.5	40	استقطاب القيادات الفعالة في مجال التحول للرقمية المعلوماتية	1
6	0.56	2.6	3.2	2	33.9	21	62.9	39	توفير شبكة معلومات جيدة	2
7	0.56	2.53	3.2	2	40.3	25	56.5	35	البعد عن البيروقراطية والروتين	3
4	0.51	2.66	1.6	1	30.6	19	67.7	42	تشجيع العاملين على استخدام قواعد المعلومات	4
1	0.41	2.79	-	-	21	13	79	49	تقديم دورات تدريبية مناسبة في مجال التحول للرقمية المعلوماتية	5
2	0.47	2.68	-	-	32.3	20	67.7	42	تنفيذ برنامج رقمي يمنع اختراق المعلومات	6
3	0.57	2.68	4.8	3	22.6	14	72.6	45	توفير أجهزة حديثة تتلائم مع التحول للرقمية المعلوماتية	7
11	0.72	2.32	14.5	9	38.7	24	46.8	29	التشبيك بين جميع الإدارات	8
12	0.7	2.15	17.7	11	50	31	32.3	20	تدعيم فريق العمل	9
10	0.54	2.34	3.2	2	59.7	37	37.1	23	تنظيم اللوائح والقوانين بما يتناسب مع الاتجاه الرقمي الحديث	10
8	0.56	2.4	3.2	2	53.2	33	43.5	27	تطوير البنية المعلوماتية لتناسب التحول للمعلوماتية الرقمية	11
9	0.52	2.37	1.6	1	59.7	37	38.7	24	تدعيم القيادات لعملية التحول للرقمية المعلوماتية	12
مستوى مرتفع	0.31	2.51	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات تفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كآلية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.51)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقديم دورات تدريبية مناسبة في مجال التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني تنفيذ برنامج رقمي يمنع اختراق المعلومات بمتوسط حسابي (2.68)، ثم الترتيب الثالث توفير أجهزة حديثة تتلاءم مع التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.68)، وبالترتيب الرابع تشجيع العاملين على استخدام قواعد المعلومات بمتوسط حسابي (2.66)، والترتيب الخامس استقطاب القيادات الفعالة في مجال التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.63) وجاءت بالترتيب السادس توفير شبكة معلومات جيدة بمتوسط حسابي (2.6) وجاءت بالترتيب السابع البعد عن البيروقراطية والروتين بمتوسط حسابي (2.53) والترتيب الثامن تطوير البنية المعلوماتية لتناسب التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.4) والترتيب التاسع تدعيم القيادات لعملية التحول للرقمية المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.37) واحتلت الترتيب العاشر تنظيم اللوائح والقوانين بما يتناسب مع الاتجاه الرقمي الحديث، والترتيب الحادي عشر التشبيك بين جميع الإدارات بمتوسط حسابي (2.32) وأخيراً الترتيب الثاني عشر تدعيم فريق العمل بمتوسط حسابي (12).

## المحور الخامس: وضع تصور مقترح لتفعيل التحول للرقمية المعلوماتية كألية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعى:

من خلال الاطلاع على الجانب النظرى والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة والنتائج التى توصلت اليها الدراسة تم وضع مقترح لتفعيل التحول الى الرقمية المعلوماتية والتى يمكن ان تستعين بها المؤسسات المختلفة لتحقيق الرقمية المعلوماتية بدرجة عالية من الكفاءة:

- تحديث قاعدة البيانات والمعلومات .
- ضرورت تحقيق التشبيك بين جميع الادارات المختلفة لتحقيق التواصل المرن .
- تفعيل الدورات والورش التدريبية لجميع العاملين للتوعية بأستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة وعى العاملين بأهمية التحول الى المعلوماتية الرقمية كألية حديثة يجب تطبيقها بجميع المؤسسات الاجنماعية.
- إرساء القواعد والنظم واللوائح الخاصة بالية المعلوماتية الرقمية.
- تنفيذ المعلوماتية الرقمية بجميع الهيئات وذلك وفق خطة زمنية مدروسة.
- توفير البنية التكنولوجية التى تدعم سبل تطبيق المعلوماتية الرقمية.
- التحول من النظام البيروقراطى والروتينية فى العمل الى النظام المرن.
- توفير الموارد والامكانات اللازمة لسهولة تطبيق المعلوماتية الرقمية بالمؤسسات والهيئات الاجتماعية.
- استقطاب العناصر البشرية ذات الكفاءة العالية فى استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تدعيم العمل الفريقى وتشجيع روح التنافس الايجابى بينهم.
- وضع اليات وقوانين وتشريعات للحفاظ على المعلومات من الاختراق.
- المتابعة المستمرة وخلال فترات زمنية متزامنة مع تطبيق الرقمية المعلوماتية للتأكد من الية العمل.
- وضع نظام فعال وأمن يضمن عدم اختراق مخازن المعلومات والبيانات الخاصة بالمستفيدين.

## المراجع المستخدمة:

- 1- الغويط ، ابراهيم (2006): متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا فى الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين.
  - 2- اليمحدي ، محمد سالم (2010): مشروع الحكومة الالكترونية فى سلطنة عمان دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
  - 3- التابعى ، كمال (2007): التنمية البشرية" دراسة لحالة مصر " ، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
  - 4- ابو هرجة، محمد ابراهيم ( 2012): الوعى التخطيطى للاخصائين الاجتماعيين كمتغير فى تحسين ادائهم لادوراهم التخطيطية ،بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعى المؤتمر العلمى الدولى الخامس والعشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة الفيوم.
- ع
- 5- الدبيس، عبد الكريم & ياسين ، زهير(2012) : دور وسائل الاتصال الرقمة فى تقرير التنوع الثقافى ، مجلة الاتصال والتنمية ، دار النهضة العربية، بيروت، ع6
  - 6- البار، مصطفى عدنان( 2019 ) : تقنيات التحول الرقمة، كلية الحاسبات وتقنية المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز.
  - 7- أمين، مصطفى احمد (2018): التحول الرقمة فى الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، بحث منشور بمجلة الادارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمنهور، ع 19.
  - 8- العوضى (2020): معوقات تطبيق التحول الرقمة بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الامارات العربية المتحدة، بحث منشور بمجلة العلوم والفنون ، كلية التربية الرياضية، جامعة اسيوط. ع 54.
  - 9- الاتحاد الافريقى (2020): مشروع استراتيجية التحول الرقمة الافريقى (2020- 2030).
  - 10- الدهشان، جمال (2016): المواطنة الرقمة من خلال التربية العربية فى ظل العصر الرقمة ، بحث منشور فى مجلة نقدوتنوير، مركز نقد وتنوير للدراسات الانسانية ، الكويت، ع 5.
  - 11- بدوى، احد زكى (1997): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
  - 12- رشوان، احمد صادف،(2006): المتطلبات المؤسسية للجمعيات الاهلية لتحقيق اهداف التسويق الاجتماعى، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية،كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان ، ع 22.

- 13- عبد الوهاب ، رجيا (2019): العوامل المؤثرة على تبني الخدمات الحكومية الرقمية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الامارات العربية المتحدة.
- 14- عبد الهادي، محمد فتحى (2015): المعلومات والمعرفة والتحديات فى المجتمع العربى المعاصر، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 15- على ، عبد السلام (2011): التحول الرقمية للجامعات المصرية المتطلبات والأليات ، بحث منشور فى الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليميه ، ع 33.
- 16- طاشور، محمد (2014): الفضاءات الرقمية العموميه ودورها فى تقليص الفجوة الرقمية، بحث منشور في المجلة الاردنيه للمكتبات والمعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات الاردنيه، ع 2.
- 17- كامل ، محمود عبد الرحمن (2019): معوقات التحول الرقمية بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة فى مصر، دراسة اسنكشافية ، بحث منشور بالمؤتمر الرابع والعشرون، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- 18- محمد ، ابراهيم الحبلان (2018): التحول الرقمية فى التعليم ، رؤية وفق مفهوم تحسين الاداء البشرى، ملقى تقنيات التعليم فى ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، جامعة امك سعود.
- 19- وزارة التخطيط والمتابعة والاصلاح الادارى (2019): بجمهورية مصر العربية ، تقرير حول الموقف التنفيذى لمنظومة التحول الرقمية.
- 20- meisteare, j. (2005). learning that leads to high formic (Vol. 4). new york: chief learning officer. Murray, P., & Chapman, R. (2003). From continuous improvement. to organisational learning: developmental the learning organization. theory (Vol. 10). new york: emerald
- 21-Webster, M. (1991). dictionary of the English language. new york: lexicon publications.
- 22-Oxford dictionary (1993): clarendo press, United Kingdom.
- 23-Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government A literature review. Government Information Quarterly, (36).
- 24-Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. Government Information Quarterly, 36.

- 25- Panov, s. & et al. (2019). Digital transformation of social sector as the factor of development and security of the country, Web of Conferences 135(10).
- 26- Terry, MAY, el al (2009). Transforming education Through Technology-Enhanced Learning, The Higher education academy, york science park Bedlington, December.
- 27- Silvia Parusheva (2019), Digitalization and digital transformation in construction benefits and challenges, International Conference information and communication technologies in business and education, University of Economics Varna, Department of Informatics, University publishing house, Varna, Bulgaria. 46
- 28- Antonio Aloisi (2018), Facing the Challenges of Platform- . Mediated Labour: The Employment Relationship in Times of Non-Standard Work and Digital Transformation, University Commerciale Luigi Bocconi, Milano, Bocconi Legal Studies Research, 31
- 29- Odlis (2014): Online Dictionary of Library Information Science. Retrieved 5 march  
<http://www.abc-clio.com/odlis/ODLIS-A.aspx>
- 30- Baldock, J (2014). Social policy, social welfare, and the welfare state,  
[https://www.researchgate.net/profile/John\\_Baldock](https://www.researchgate.net/profile/John_Baldock)
- 31- Barton, J., & Marson, B. (1991). Service Quality: An introduction, Provice of British Columbia Publications.
- 32- Ruth, E. Dunkle (1987). Protective services for children, Encyclopedia of Social Work, Vol (2). Natioal Associatios of Social Workers, New York